

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI
NOMOR 68 TAHUN 2022
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

 PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG	Nomor SOP	-
	Tanggal Pembuatan	26 September 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	31 Oktober 2022
	Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang

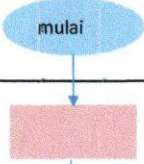
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;	- Memahami Peraturan Perundang - Undangan
2	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;	- Memahami Peraturan Perundang - Undangan
3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;	- Memahami Aplikasi Tanggap Karawang yang terintegrasi dengan Aplikasi Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR!
4	Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;	
5	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;	
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;	
7	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;	

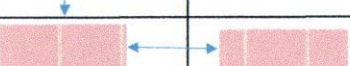
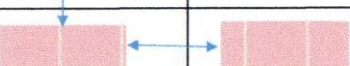
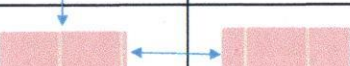
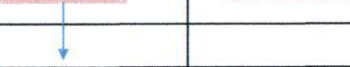
8	Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;	
9	Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang.	

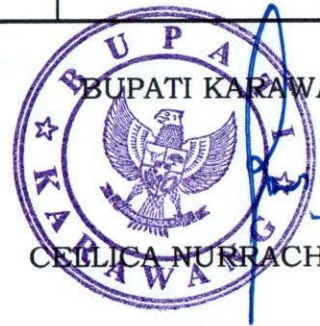
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Admin Instansi/Organisasi	1. Data Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Pejabat Penghubung	2. Alat Komunikasi
3. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)	3. Komputer
4. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dan Instansi Vertikal/ BUMN/BUMD	4. Jaringan internet

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga menurunkan kualitas layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang	

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			waktu	Output	Ket.
		Admin Instansi/Organisasi	Pejabat Penghubung (Sekretaris Dinas/Badan/Kecamatan)	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan			
1	2	3	4	5	7	8	9
							
1	Admin Instansi/Organisasi menerima dan mencatat /menginput pengaduan ke dalam sistem, meliputi : - Nama, - NIK, - Alamat, - Jenis Kelamin, - Nomor HP, - Uraian Pengaduan, - Kerugian Materiil/Immateril (jika ada), - Tempat, - Waktu, - dan Tuntutan Ganti Rugi (jika menderita kerugian materiil/immateril)				10 menit	Pengaduan diterima	
2	Admin Instansi/Organisasi menelaah dan memverifikasi pengaduan, meliputi : - Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan - Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku - Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan - Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan - Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia				3 hari kerja	Pengaduan diverifikasi	1. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi, maka dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi; 2. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; 3. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu; 4. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; 5. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
3	Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung berdasarkan kategori pengaduan					Pengaduan diterima Pejabat Penghubung	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			waktu	Output	Ket.
		Admin Instansi/Organisasi	Pejabat Penghubung (Sekretaris Dinas/Badan/Kecamatan)	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan			
1	2	3	4	5	7	8	9
4	Pejabat Penghubung melakukan verifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima					Pengaduan diverifikasi	Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan Pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi
5	Pejabat Penghubung memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;					Jawaban/respon awal diterima Pengadu	
6	Pejabat Penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing – masing untuk ditindaklanjuti					Pengaduan diterima oleh pejabat berwenang di SKPD	
7	Pejabat Penghubung memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan					Penyelesaian pengaduan	
	Memberikan informasi kepada Admin UPP dan/atau APIP dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;						
	Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;						
8	Penyelesaian tindak lanjut pengaduan :						
	a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif				5 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	
	b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan				14 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	
	c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan				60 hari kerja	Penyelesaian pengaduan	



CELICA NURRACHADIANA